



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il questionario si propone come strumento per valutare la qualità dei servizi e la soddisfazione degli utenti.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLA DITTA

La presente indagine si svolge in forma anonima. Siete comunque liberi di indicare il vostro nominativo o quello della ditta:

TIPO DI AUTORIZZAZIONE RICHIESTA (barrare l'opzione):

Emissioni Procedura Ordinaria Impianti termici	Scarichi – Energia	Rifiuti – Bonifiche
Valutazione Impatto Ambientale	Autorizzazione Integrata Ambientale – Emissioni in deroga	

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

ASPETTI TANGIBILI	(-)					(+)				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1 Facilità di accesso al Servizio (barriere architettoniche, segnaletica interna, ecc.)	1	2	3	4	5					
2 Locali decorosi (pulizia, ordine, ecc.)	1	2	3	4	5					
AFFIDABILITA' E COMPETENZA										
3 Professionalità e competenza del personale, lavoro accurato (autorizzazioni, documenti, servizi)	1	2	3	4	5					
4 Servizi/attività eseguiti nei tempi previsti	1	2	3	4	5					
COMUNICAZIONE E COMPrensIONE										
5 Conoscenza dei tempi di istruttoria previsti per la specifica pratica	1	2	3	4	5					
6 Chiarezza, comprensibilità, compilazione agevole dei documenti	1	2	3	4	5					
7 Cortesia e disponibilità del personale a fornire spiegazioni, utilizzo di un linguaggio comprensibile, comprensione delle esigenze e urgenze dell'utente.	1	2	3	4	5					
8 Facilità di accesso al Sito Internet della Provincia (Settore Ambiente), chiarezza e completezza dei contenuti e delle informazioni presenti	1	2	3	4	5					
9 Facilità nell'entrare in contatto con il Settore (indirizzo, numeri telefonici, e-mail, nominativi del personale)	1	2	3	4	5					

SUGGERIMENTI

Di seguito è possibile indicare eventuali suggerimenti, inerenti le attività del Settore (non riferite ad altri enti coinvolti) per il miglioramento del Servizio:

MODALITA' DI TRASMISSIONE

Il questionario potrà essere recapitato alla Provincia brevi-mano, tramite posta all'indirizzo:
Provincia di Padova, AREA TECNICA - Servizio Ambiente e Salvaguardia del Territorio
Piazza Bardella n. 2, 35121 PADOVA

GRAZIE PER LA CORTESE COLLABORAZIONE

Con il Vostro aiuto confidiamo di individuare eventuali punti critici e migliorare il servizio

Si informa che nel sito internet <https://www.provincia.pd.it/soddisfazione-utenticlienti-e-gestione-reclami> è presente oltre al questionario di valutazione del Servizio anche il modello **Rilevazione dei problemi e dei reclami**.